

# **HUBUNGAN ANTARA POLA PENANAMAN NILAI TERHADAP TINGKAT KEPATUHAN KARYAWAN INDOMARET DI KECAMATAN TAMPAN KOTA PEKANBARU**

**Oleh :**

**Hendra Purnama**

**Email : Phendra93@yaoo.com**

**Pembimbing :Yoskar Kadarisman**

Jurusan Ilmu Sosiologi – Prodi Sosiologi  
Fakultas Ilmu Sosial Dan Politik  
Universitas Riau

Kampus.bina widya Jl H.R Soebrantas Km.12.5 Simp.baru pekanbaru 28293.telp/fax 0761-63277

## **ABSTRAC**

Research purpose of this is to know what are the values Indomaret applied by the company and the factors that influence employees Indomaret to comply with the values that have been applied by the company Indomaret. Research using quantitative methods by using data retrieval in Indomaret in the District Handsome. To determine the number of employees in Indomaret in the District Handsome and to know clearly the number of respondents in the field use the method with simple random sampling technique to assign respondents involved in this research. Field data into numbered population sample of 121 employees, it is set at 67,7% of the total population of 82 employees (respondents). To collect data from respondents used direct observation methods, interviews and documentation, to the processing of data in use quantitative methods. This research is to see human beings always have a variety of needs. Respondents who joined as an employee Indomaret generally have middle and upper income, and rarely encountered troubled employees with salary because it has an adequate income. As creatures who are never satisfied, they have a variety of ways to meet their needs with the income they receive commensurate. They affect the revenue against discipline employees in complying with the values that have been applied by the company Indomaret. Employees strongly adhere to the rules applied by the company Indomaret, the values applied by Indomaret always be a benchmark for employees. Honesty employees are very in demand in the company so that all the work Indomaret Indomaret always be honest and are also responsible with specialization work they have lived. Concordance between fellow co-workers are also set in Indomaret values thus enjoined all employees work together always get along well among fellow employees. The relationship between employees and the leadership is very limited because leaders tend to have an authoritarian type of leadership so that all the wishes or commands that have been instructed to be done by employees of this case which resulted in restrictions between employees and leadership.

**Keywords: pattern, rate, rate of compliance.**

## Latar Belakang

Kepuasan kerja adalah varyabel yang sangat menarik untuk di teliti karena dengan tercapainya kepuasan kerja akan tercipta suatu kondisi yang saling menguntungkan bagi perusahaan dan karyawan, sebab karyawan yang merasa puas akan akan menyukai dan patuh terhadap pekerjaannya dan berperilaku baik sesuai tuntutan kerjanya, sedangkan bagi karyawan sendiri kebutuhan nilai-nilai pekerjaan terpenuhi. Seseorang dengan tingkat kepuasan kerja tinggi menunjuk sikap positif terhadap kerjanya, sementara seseorang yang tidak puas menunjukkan sikap negatif terhadap kepatuhannya terhadap nilai-nilai yang ada. Sikap tersebut dapat berupa pelayanan karyawan terhadap konsumen, absensi atau kehadiran karyawan.

Kepatuhan berarti mengikuti suatu spesifikasi, standar, atau hukum yang telah diatur dengan jelas yang biasanya diterbitkan oleh lembaga atau organisasi yang berwenang dalam suatu bidang tertentu. Selain dari ukuran yang pas untuk mengukur kepuasan kerja seseorang karyawan yaitu dengan patuhnya seorang karyawan dengan aturan yang ada. Hingga seluruh karyawan patuh dengan aturan yang sudah di tetapkan oleh perusahaan Indomaret. Patuh dengan aturan yang di buat merupakan salah satu penanaman nilai yang di lakukan oleh perusahaan Indomaret. Adapun penanaman nilai yang di lakukan oleh Indomaret terhadap karyawan sebagai berikut :

1. Menjunjung tinggi kejujuran, kedilan, dan kebenaran  
Seluruh karyawan Indomaret dituntut harus berperilaku baik dapat di percaya serta jujur dalam bertindak. Penanaman nilai ini sudah di lakuakan oleh perusahaan Indomaret terhadap karyawannya sejak karyawan itu di terima sebagai karyawan tetap di

perusahaan Indomaret. Karyawan yang adil, tidak bermalas-malasan, sama-sama bekerja sebagai mana sebuah jaringan, saling tolong menolong serta adil dalam pembagian kerja.

### 2. Integritas Tinggi

Seorang karyawan Indomaret harus memiliki integritas tinggi sehingga patuh dengan nilai-nilai yang telah ditetapkan oleh perusahaan Indomaret, tidak melanggar nilai yang ada serta konsisten menjadi karyawan yang menjaga dengan baik harga diri dari perusahaan Indomaret. Hal ini dapat dibuktikan dengan kuatnya persatuan seluruh karyawan Indomaret sehingga perusahaan Indomaret terus berkembang berkat Integritas tinggi dari karyawannya.

### 3. Kerja Sama Tim

Seorang karyawan Indomaret diwajibkan dapat saling tolong menolong bahu membahu sebai satu kesatu yang dapat bekerja sama. Sama-sama bekarja demi kepentingan perusahaan Indomaret dan dapat saling melengkapi satu sama lain. Bekerja sebagai suatu tim sangatlah perlu di lakukan agar semua pekerjaan berat dapat di selesaikan dengan mudah. Hal ini dapat di buktikan dengan solitnya karyawan Indomaret dalam bekerja mereka tidak pernah bermasalah saat bekerja, saling berhubungan baik dengan sesama karyawan. Nilai yang telah ada memang betul-betul di jalankan serta diserap oleh seluruh karyawan.

### 4. Memuaskan Pelanggan

Pelanggan harus merasakan kenyamanan ketika berbelanja maka dari itu perusahaan Indomaret menanamkan nilai kepada seluruh karyawan agar memberikan pelayanan yang baik terhadap seluruh konsumen Indomaret, sehingga perusahaan selalu

menjadi tujuan bagi setiap konsumen sebagai pilihan yang terbaik untuk berbelanja. Penanaman nilai ini terbukti di serap dengan baik oleh seluruh karyawan Indomaret dengan semakin banyaknya konsumen Indomaret di seluruh Pekanbaru khususnya Kecamatan Tampan.

Indomaret di Pekanbaru sangat berkomitmen terhadap kepuasan pelanggan, juga memiliki sistem kerja yang disiplin. Setelah karyawan Indomaret diterima sebagai Karyawan Indomaret yang tetap, maka seluruh karyawan baru harus mengucapkan janji Karyawan Indomaret yang terdapat 4 janji, yaitu :

1. Kami Karyawan dan Karyawati Indomaret menjunjung tinggi kejujuran, kebenaran, dan keadilan.
2. Kami berjanji untuk bekerja dengan rajin dan sungguh-sungguh.
3. Kami berjanji untuk bekerja sama di dalam tim guna mencapai kemajuan perusahaan.
4. Kepuasan pelanggan adalah kepuasan kami.

Kegiatan rutin sebelum memulai kerja ialah briefing pagi, yang selanjutnya disebut SOP (standar operasional prosedur). SOP dilakukan setiap hari senin, rabu, dan jum'at sebelum mengawali kerja. SOP wajib dijalankan oleh Karyawan office. Hal ini bertujuan agar Karyawan disiplin dan lebih bersemangat dalam menjalankan pekerjaannya. Selain itu, SOP bertujuan untuk menambah spirit kerja dan mengingatkan kembali akan budaya dan etos kerja di Indomaret. Khusus untuk hari jum'at, SOP dilakukan agak sedikit berbeda. SOP dilakukan di lapangan parkir (Patung Si Domar) depan ruang lobi atau operator.

Adapun susunan acara SOP pada hari jum'at antara lain :

1. Pukul 07.45 WIB seluruh Karyawan office diwajibkan hadir di lokasi.
  2. Pukul 07.50 WIB SOP dimulai dipimpin oleh pemimpin SOP, bentuk kegiatannya antara lain :
    - a. Do'a menurut agama dan kepercayaan masing-masing.
    - b. Menyanyikan mars Indomaret.
    - c. Mengucapkan janji Karyawan Indomaret.
    - d. Briefing yang disampaikan oleh pimpinan perusahaan, pimpinan departemen ataupun manajer.
- Pukul 08.00 SOP selesai

### **Perumusan Masalah**

Karyawan cenderung rajin bekerja apabila penanaman nilai yang diberikan oleh perusahaan Indomaret terserap secara sempurna oleh seluruh karyawan Indomaret. Tingginya rasa karyawan ingin memanjakan konsumen merupakan salah satu ukuran yang dapat diukur bahwa karyawan Indomaret merupakan karyawan yang sangat patuh.

Alasan-alasan inilah yang menjadikan patuhnya karyawan terhadap peraturan yang ada sehingga menyebabkan efek positif terhadap penanaman nilai yang dilakukan oleh perusahaan Indomaret dalam hal ini diperlukan penelitian untuk menjawab permasalahan-permasalahan sebagai berikut :

1. Bagaimana penanaman nilai yang dilakukan perusahaan Indomaret.
2. Bagaimana tingkat kepatuhan karyawan Indomaret.

### **Tujuan Penelitian**

Dari permasalahan yang diungkapkan pada rumusan masalah di atas, maka tujuan dari penelitian ini adalah untuk menemukan dan menjelaskan beberapa fenomena diantaranya yaitu :

1. Untuk mengetahui seberapa tinggi penanaman nilai yang dilakukan oleh perusahaan Indomaret.
2. Untuk mengetahui apakah ada hubungan antara penanaman nilai dengan tingkat kepatuhan karyawan Indomaret.

### **Manfaat Penelitian**

Adapun manfaat dari penelitian ini yaitu :

1. Memberikan gambaran bagi peneliti berikutnya dan khususnya bagi yang tertarik untuk meneliti masalah-masalah yang berkaitan dengan hubungan pola penanaman nilai terhadap tingkat kepatuhan Karyawan Indomaret.
2. Memberikan sedikit masukan dan sekaligus sumbangan terhadap disiplin ilmu sosiologi.
3. Sebagai bahan pemikiran terhadap Pimpinan dari Indomaret maupun hal yang terkait guna membuat dan mengembangkan suatu kebijakan yang baik guna mengantisipasi dan ukuran bagai manakah karyawan yang patuh dengan aturan yang ada akan memberikan dampak terhadap Indomaret, berupa banyaknya konsumen yang nyaman berbelanja apabila karyawan yang patuh dengan aturan yang ada maka karyawan tersebut akan bersikap sopan dan baik terhadap konsumen yang datang.

### **Teori Pertukaran Sosial**

Teori pertukaran merupakan pengembangan ilmu psikologi perilaku, antropologi dan menggunakan ilmu ekonomi untuk menjelaskan interaksi manusia dalam hubungan ganjaran dan manfaat. Pertukaran ekonomi berasal dari Adam Smith pada abad 18 dengan buku “The Wealth of Nations” yang menjelaskan bahwa sumber daya nasional berasal dari fungsi kekuatan pasar tanpa intervensi dari pemerintah.

Sudut pandang teori pertukaran sosial berpendapat bahwa orang menghitung nilai keseluruhan dari sebuah hubungan dengan mengurangi pengorbanannya dari penghargaan yang diterimanya (Monge & Contactor, 2003). Teori Pertukaran Sosial memprediksikan bahwa nilai (*worth*) dari sebuah hubungan mempengaruhi hasil akhir (*outcome*) atau apakah orang akan meneruskan hubungan atau mengakhirinya. Hubungan yang positif biasanya dapat diharapkan untuk bertahan, sedangkan hubungan yang negatif mungkin akan berakhir.

Karyawan yang dulunya mendapatkan pekerjaan yang bagus, gaji yang cukup, akan membandingkan dengan pekerjaan yang sekarang sedang di gelutinya. Apabila pekerjaan yang sedang di gelutinya pada saat sekarang lebih lebih membawa dampak negatif atau lebih merugikan dari pada pekerjaannya yang dulu maka karyawan tersebut tidak akan mau mematuhi nilai-nilai yang ada.

Karyawan yang bekerja di suatu perusahaan akan selalu menghitung seberapa besar mereka mengeluarkan tenaga dan seberapa besar mereka akan mendapatkan imbalan. Imbalan gaji yang di harapkan mampu memenuhi kebutuhan mereka sehingga kepatuhan terhadap nilai dapat tercapai apabila gaji yang di terima sesuai dengan tenaga yang sudah mereka keluarkan.

Thibault dan Kelley menyimpulkan model pertukaran sosial sebagai berikut “setiap individu secara sukarela memasuki dan tinggal dalam hubungan sosial hanya selama hubungan tersebut cukup memuaskan ditinjau dari segi ganjaran dan biaya.” Ganjaran, biaya, hasil, dan tingkat perbandingan merupakan empat konsep pokok dalam teori ini. Maka apabila seorang karyawan yang puas dengan pekerjaanya harus memiliki keempat konsep ini.

- Ganjaran
- Biaya
- Hasil atau laba
- Tingkat perbandingan

### **Pola Penanaman Nilai Indomaret**

Perusahaan Indomaret yang membentuk pola agar semua karyawan dapat bekerja dengan pola yang sesuai dengan pimpinan Indomaret. Pola penanaman nilai terbagi atas 4 (empat) bagian yaitu :

- Penanaman nilai otoriter.
- Penanaman nilai demokratis.
- Penanaman nilai permisif atau laissez faire.
- Penanaman nilai Paternalistis atau Maternalistik.

Dengan kata lain, nilai adalah hasil penilaian atau pertimbangan moral. Sehingga karyawan yang patuh dengan nilai yang di tanamkan oleh perusahaan Indomaret merupakan penilaian atau pertimbangan moral yang di terima oleh seluruh karyawan Indomaret. Karyawan menerima nilai yang ada merupakan pemikiran yang benar-benar matang bahwa hal itu berdampak baik terhadap pekerjaan yang sedang mereka jalani.

### **Kepatuhan Karyawan Indomaret**

kepatuhan merupakan kesadaran dan kesediaan seseorang mentaati semua peraturan dan norma-norma sosial yang berlaku. Kepatuhan yang baik mencerminkan besarnya rasa tanggung jawab seseorang terhadap tugas-tugas yang diberikan kepadanya. Hal ini mendorong gairah kerja, semangat kerja, dan terwujudnya tujuan seorang karyawan, maka setiap karyawan harus berusaha agar mempunyai kepatuhan yang baik.

### **Kerangka Berfikir**

Secara teoritis dikatakan bahwa ada kaitan antara HUBUNGAN ANTARA

POLA PENANAMAN NILAI TERHADAP TINGKAT KEPATUHAN KARYAWAN INDOMARET, dengan perilaku karyawan Indomaret dalam bekerja. Secara sederhana dapat terlihat bahwa pola penanaman nilai yang di dapat seorang karyawan di tempat kerjanya, maka karyawan tersebut akan memperlihatkan tingkat internalisasi kepatuhan terhadap pekerjaannya tersebut. Sebaliknya seorang karyawan yang tidak patuh dengan nilai-nilai juga akan mempengaruhi perilakunya dalam bekerja. Seseorang yang tidak patuh dengan nilai yang telah diterapkan justru akan berperilaku menyepelekan dan acuh takacuh dengan pekerjaan tersebut

### **Konsep Operasional**

Untuk menyamakan pengertian dalam penelitian ini, peneliti terlebih dahulu memberi batasan konsep yang akan dioperasionalkan di lapangan sehingga arah pembahasan terlihat lebih jelas, sebagai berikut :

- 1) Pola Penanaman Nilai kepada karyawan Indomaret.
  - Otoriter
  - Demokratis
  - Permisif atau acuh takacuh
  - Paternalistic atau serba tahu
- 2) Kepatuhan Karyawan.

Kepatuhan sangat dituntut di perusahaan Indomaret hal ini telah tercermin kepada beberapa aturan yang memang harus dijalankan oleh semua karyawan.

### **Lokasi Penelitian**

Adapun lokasi penilitan di Kecamatan Tampan, Kecamatan Tampan juga merupakan salah satu tempat penyebaran perusahaan Indomaret. Lokasi ini di pilih karena sangat memudahkan peneliti mendapatkan secara lengkap data yang di perlukan untuk melengkapi peneliti ini. Disamping itu Kecamatan Tampan

merupakan tempat yang layak untuk di jadikan lokasi penelitian.

### **Populasi Dan Sampel**

Populasi dalam penelitian ini adalah sebagian karyawan Indomaret yang berada di sekitar Kecamatan Tampan Kota Pekanbaru, yang masih bekerja sebagai karyawan Indomaret. Adapun sampel yang akan digunakan dalam penelitian ini adalah teknik simple random sampling (pengambilan sampel secara acak sederhana). Sample yang diambil dan digunakan untuk penelitian yang karakteristiknya dapat mewakili populasi sebagai subjek penelitian.

### **Jenis Dan Sumber Data**

Untuk mengumpulkan informasi dan data yang di butuhkan dalam penulisan ini di laksanakan dalam 2 cara yaitu data primer dan data sekunder.

#### **Data Perimer**

Adapun data primer yang di dapat oleh peneliti yaitu data wawancara yang di lakukan dengan perusahaan Indomaret, tentang jumlah karyawan Indomaret yang sekarang masih bergabung sebagai karyawan tetap. Wawancara ini di lakukan dengan meneger di perusahaan Indomaret. Serta wawancara dengan karyawan Indomaret untuk mengetahui tingkat kepatuhan karyawan terhadap nilai yang diterapkan oleh Indomaret.

#### **Data Sekunder**

Adapun data sekunder adalah data yang di dapat melalui Pemerintah Kota Pekanbaru melalui kantor Wali Kota. Dalam penelitian ini metode pengumpulan data yang dipakai adalah metode dokumentasi. Dokumentasi yang di dapat dari Pemerintah Kota Pekanbaru melalu kantor walikota, dengan data yang di dapat oleh penulis berbentuk dokumentasi yang didalamnya ada penjelasan secara rinci banyaknya jumlah Indomaret di wilayah Panam

Kecamatan Tampan Kota Pekanbaru. Penulis juga mendapatkan data dari Indomaret dengan jumlah Karyawan yang masih bekerja hingga february 2014 terdapat 121 karyawan dari 17 gerai Indomaret yang ada di Kecamatan Tampan. Serta jumlah penduduk dan luas Kecamatan Tampan yang peneliti dapatkan dari Kantor Camat Tampan.

### **Teknik Pengumpulan Data**

Adapun pengambilan data yang dilakukan oleh peneliti yaitu :

- Wawancara  
Merupakan teknik pengumpulan data dengan mengajukan pertanyaan langsung kepada responden dan pihak yang berkompeten dalam penelitian.
- Kuesioner  
Merupakan teknik pengumpulan data yang di lakukan dengan cara memberi seperangkat pertanyaan (Sugiyono, 2004).
- Dokumentasi  
Dimana penulis memperoleh data-data langsung dari Kantor Wali Kota Pekanbaru dan lapangan.

### **Teknik Analisis Data**

Untuk menganalisis data yang di peroleh penulis menggunakan metode kuantitatif inferensial. Untuk mempermudah peneliti melakukan analisis maka dalam analisis data menggunakan program SPSS (*Statistical Product and Service solutions*), yaitu dengan corelasi untuk melihat pengaruh pola penanaman nilai mempengaruhi terhadap tingkat kepatuhan karyawan.

### **Keadaan Geografis Wilayah**

Kota Pekanbaru terletak antara 101°14' - 101°34' Bujur Timur dan 0°25' - 0°45' Lintang Utara. Dengan ketinggian dari permukaan laut berkisar 5 - 50 meter.



Permukaan wilayah bagian utara landai dan bergelombang dengan ketinggian berkisar antara 5 - 11 meter. Kota Pekanbaru pada umumnya beriklim tropis dengan suhu udara maksimum berkisar antara 34,1° C - 35,6° C dan suhu minimum antara 20,2° C - 23,0°C Curah hujan antara 38,6 - 435,0 mm/tahun.

### **Keadaan Penduduk**

Penduduk Kecamatan Tampan pada umumnya dihuni oleh suku minang, melayu, batak, jawa, sunda, ocu, bugis, dan suku-suku pendatang lainnya. Jumlah penduduk Kecamatan Tampan pada tahun 2014 adalah 179.172 jiwa.

### **Pendidikan**

Analisis responden berdasarkan pendidikan dimaksudkan untuk mengetahui jenjang pendidikan akhir yang dimiliki karyawan. Semakin tinggi pendidikannya maka semakin tinggi kualitas SDM dan diharapkan semakin tinggi pula tingkat kepatuhan karyawan. Semua karyawan indomaret berpendidikan hingga kejenjang SMA dan SMK sehingga tidak satupun karyawan yang tidak berpendidikan di bawah SMA dan SMK.

### **Agama**

Agama merupakan salah satu keyakinan umat manusia akan penciptanya, menyadari akan keyakinan berarti merasa memiliki tanggung jawab dan kewajiban. Dengan agama ini pula manusia dapat mendalami nilai-nilai kehidupan dalam masyarakat. Adapun agama yang dimiliki oleh karyawan Indomaret terbagi menjadi 2 yaitu 77 responden beragama islam sedangkan 5 responden berragama Kristen.

### **Etnis**

Keragaman masyarakat menurut daerah asal atau etnis merupakan kondisi yang turut mewarnai karakteristik responden yang ada pada karyawan Indomaret

mencerminkan keragaman etnis. Selain itu keragaman etnis juga dapat menunjuk adanya keragaman budaya yang berbaur di lingkungan kerja yang ada di Indomaret. Adapun etnis dari karyawan Indomaret adalah 36 karyawan memiliki etnis jawa, 20 karyawan meiliki etnis batak dan 12 karyawa yang memiliki etnis melayu.

### **Jenis Pekerjaan**

Adapun jenis pekerjaan yang di jalani oleh karyawan Indomaret yaitu 36 karyawan sebagai pramuniaga, 12 karyawan IC( inventory control), 11 karyawan sebagai kasir, 10 karyawan bekerja sebagai halper (gudang), 7 karyawan sebagai admin area dan 2 karyawan bekerja sebagai EDP (Teknisi Komputer).

### **Jumlah Pendapatan**

Maka dengan pekerjaan yang di miliki oleh seorang karyawan Indomaret di harapkan dapat memberikan pendapatan bagi karyawan itu sendiri. Kondisi keuangan merupakan faktor yang mempengaruhi bagi seorang karyawan Indomaret untuk mengambil keputusan dalam melakukan pekerjaan. Maka dengan gaji yang diterima oleh seorang karyawan Indomaret dapat ditentukan di bidang mana seorang responden bekerja. Adapun jumlah pendapatan yang di miliki oleh karyawan terdapat 80 karyawan yang berpenghasilan 1-2 juta dan hanya 2 resonden yang memiliki pendapata di atas 2 juta.

### **Tempat Tinggal (Rumah)**

Adapun tempat tinggal yang dimiliki oeh karyawan Indomaret terdapat 40 karyawan memiliki tempat tinggal permanen, 29 karyawan memiliki tempat tinggal semi permanen dan 13 karyawan bertempat tinggal papan.

## **Penanaman Nilai-Nilai Yang Dilakukan**

### **Menjunjung Tinggi Kejujuran.**

Dalam penanaman nilai kejujuran ini perusahaan Indomaret sangat bersikap tegas apabila menyangkut kejujuran seorang karyawan. Untuk memperkokoh nilai kejujuran seorang karyawan maka perusahaan Indomaret menuangkan kedalam janji karyawan, janji karyawan ini di baca oleh setiap karyawan yang baru masuk, yang berbunyi “kami karyawan dan karyawan Indomaret menjunjung tinggi kejujuran, kebenaran dan keadilan” tertuang dalam pasal 1 dalam 4 janji karyawan Indomaret.

### **Kerja Sama Tim**

Dalam penanaman nilai kerja sama dalam suatu tim ini perusahaan Indomaret juga mempunyai taktik jitu agar karyawan tidak lupa dengan nilai-nilai kerja sama satu tim yaitu dengan mengingatkannya pada janji karyawan dalam pasal 3 yang berbunyi “ kami berjanji untuk bekerja sama di dalam tim guna mencapai kemajuan perusahaan ”.

### **Menepati Janji Karyawan**

Dalam urusan penanaman nilai menepati janji ini perusahaan Indomaret sangat berkomitmen di mana janji karyawan ini di tulis dan di ucapkan ketika karyawan itu baru masuk dan di terima sebagai karyawan, apabila karyawan tidak menepati janji yang di ucapkan maka karyawan akan di berikan sanksi bahkan akan di pecat sebagai karyawan Indomaret.

### **Mengikuti SOP**

SOP diwajibkan pada karyawan pada hari-hari yang telah di tentukan, pimpinan atau orang yang di percayai pimpinan di setiap Indomaret biasanya mengawasi berjalannya SOP bahkan menjadi pemimpin berjalannya SOP, ini

bertujuan agar karyawan selalu mengikuti SOP dan tahu akan etos kerja Indomaret.

### **Menjaga Nama Baik Perusahaan.**

Penerapan nilai tentang menjaga nama baik Indomaret sangat jelas dalam visi Indomaret, visi ini selalu di pajang di ruangan-ruangan pimpinan, dan gudang agar karyawan tetap melihat dan menjaga visi Indomaret. Visi menjaga nama baik perusahaan Indomaret merupakan tanggung jawab bersama karyawan dan juga pimpinan.

### **Memanjakan Konsumen**

Untuk menanamkan nilai-nilai memanjakan konsumen perusahaan Indomaret memberikan peringatan yang tegas bahkan sanksi apabila karyawan tidak melayani dengan baik konsumen yang berbelanja. Pimpinan dan orang yang di percayakan akan mengadakan pengawasan kepada karyawan pada saat-saat tertentu untuk menjamin pelayanan yang di dapatkan konsumen.

### **Menyanyikan Mars**

Penanaman nilai menyanyikan mars Indomaret di lakukan perusahaan Indomaret pada pagi hari sebelum mengawali kerja, hal ini bertujuan agar karyawan selalu di cekoki dengan nilai-nilai Indomaret dan selalu ingat karena selalu di ulang-ulang pada awal kerja.

### **Mengutamakan Kepuasan Konsumen**

Dalam hal penanaman nilai ini pimpinan Indomaret dari awal karyawan itu di terima sudah di sampaikan kepada karyawan agar siap memberikan tenaga dan perhatiannya kepada konsumen, dan pada saat tertentu pimpinan ataupun orang yang di percayakan akan meninjau langsung seperti apa pelayanan yang di berikan karyawan.



## **Hubungan Penanaman Nilai Dengan Tingka Kepatuhan**

### **Pelayanan Karyawan**

Pelayanan adalah suatu kegiatan atau urutan kegiatan yang terjadi dalam interaksi langsung antara seseorang dengan orang lain atau mesin secara fisik, dan menyediakan kepuasan pelanggan. Dalam kamus besar bahasa Indonesia dijelaskan pelayanan sebagai usaha melayani usaha kebutuhan orang lain atau seorang pelanggan. Sedangkan melayani adalah membantu menyiapkan (mengurus) apa yang diperlukan seseorang.

Karyawan Indomaret adalah karyawan yang menjunjung tinggi nilai-nilai yang telah di tanamkan oleh perusahaan Indomaret, sebagai karyawan yang sangat patuh terhadap perusahaan, maka karyawan Indomaret sangat memahami kewajiban dan tanggung jawab yang telah di bebaskan kepada setiap karyawan. Kepatuhan juga muncul dari seorang pemimpin yang tegas, pemimpin akan mempengaruhi bawahannya untuk bertindak dan bekerja dengan baik. Adapun tipe kepemimpinan yang ada di Indomaret yaitu tipe kepemimpinan yang otoriter. dari 82 responden 81 (98,8%) menyatakan ya sedangkan 1 (1,2%) menyatakan tidak. Sistem kepemimpinan di perusahaan Indomaret ialah sistem kepemimpinan yang otoriter, berdasarkan ciri-cirinya yang menyatakan semua perintah pimpinan harus di laksanakan oleh semua karyawan tanpa adanya kekuatan dari karyawan untuk melawan dan menentang perintah yang telah ditugaskan.

dari 82 responden yang ditanya apakah pemimpin memberikan tugas yang jelas kepada karyawan 81 (98%) responden menyatakan ya dan 1 (1,2) responden menyatakan tidak. Data di atas juga sangat mendukung betapan kepemimpinan di Indomaret sangat otoriter dimana ciri-ciri

kepemimpinan otoriter yaitu memiliki tugas yang jelas oleh pemimpin.

Pemimpin mengambil keputusan mengajak karyawan, dari 82 responden 80 (97,5) responden menyatakan tidak dan 2 (2,4) responden menyatakan ya. Data di atas merupakan bukti bahwa kepemimpinan yang ada di Indomaret merupakan kepemimpinan yang otoriter terbukti dalam mengambil keputusan pemimpin tidak mengajak karyawan berdiskusi hal ini merupakan ciri-ciri kepemimpinan yang otoriter.

### **Menjunjung Tinggi Kejujuran.**

Adapun tingkat keberhasilan Indomaret menanamkan nilai kejujuran terhadap karyawan yaitu dengan menanyakan kepada karyawan adalah barang-barang indomaret yang hilang. dari 82 responden 66 (80,4%) menyatakan tidak sering dan 16 (19,5%) responden menyatakan sering. Data di atas menyatakan bahwa karyawan Indomaret kurang patuh di buktikan dengan adanya 16 (19,5) responden yang masih menyatakan sering hilang barang-barang di Indomaret. Apabila di cross tabelkan antara barang yang hilang dengan agama yang di anut oleh karyawan menyatakan bahwa karyawan yang beragama islam 63 orang menyatakan tidak sering dan 14 orang menyatakan sering. Agama kristen dari 5 responden 3 menyatakan tidak sering dan 2 orang menyatakan sering. Data di atas membuktikan bahwa yang menganut agama islamlah yang paling banyak menjawab seringnya barang-barang di Indomaret hilang.

### **Kerja Sama Tim.**

Seberapa besar kerjasama tim yang dilakukan karyawan Indomaret dapat di ketahui melalui seberapa besar kecocok di antara karyawan. Dari tingkat kecocokan inilah dapat di ukur tingkat keberhasilan kerjasama sebagai tim. dari 82 responden

terdapat 50 (62,5%) responden menyatakan sudah sesuai dan 32 (39,0%) responden menyatakan ada teman kerja tidak sesuai, data di atas menyatakan kepatuhan karyawan masih rendah di buktikan masih adanya karyawan yang tidak sesuai dengan karyawan lain. Apabila di cross tabelkan antara teman kerja yang sesuai dengan etnis yang di miliki oleh karyawan sebanyak 82 responden 36 orang etnis jawa 12 orang menyatakan belum sesuai dan 24 orang menyatakan sesuai, dari 20 responden etnis mianang, 8 orang menyatakan belum sesuai, dan 12 orang menyatakan sesuai, dari 14 responden beretnis batak 4 orang menyatakan belum sesuai dan 10 orang menyatakan sudah sesuai, 12 responden beretnis melayu 8 orang menyatakan belum sesuai dan 4 orang menyatakan sudah sesuai.

#### **Menepati Janji Karyawan.**

Untuk mengukur seberapa besar kepatuhan seorang karyawan terhadap janji karyawan dapat di lihat seberapa besar tingkat kerajinan seorang karyawan. Adapun tingkat kerajinan seorang karyawan dapat di lihat dengan tepat waktunya seorang karyawan datang pada jam kerja yang telah di tentukan (on time). dari 82 responden 56 (68,%) responden menyatakan tepat, 24 (29,3%) responden menyatakan cukup tepat hanya 2 (2,4%) responden yang menyatakan tidak tepat, kepatuhan karyawan ternyata masih rendah di buktikan masih adanya karyawan yang tidak tepat waktu Apabila di cross tabelkan antara ketepatan waktu saat jam kerja dengan bidang pekerjaan yang di miliki oleh karyawan dari 82 responden, sebanyak 36 orang pramuniaga 1 mengatakan tidak tepat 9 orang mengatakan cukup tepat dan 26 orang mengatakan tepat. Sebanyak 11 karyawan sebagai kasir 2 orang mengatakan cukup tepat dan 9 orang menyatakan tepat. 10 orang bekerja sebagai halper 4 orang menyatakan cukup tepat dan

6 orang menyatakan tepat. 4 karyawan sebagai admin accounting 2 menyatakan cukup tepat dan 2 orang menyatakan tepat. 7 karyawan sebagai admin area 3 menyatakan cukup tepat dan 4 karyawan menyatakan tepat. 2 karyawan sebagai EDP menyatakan tepat dan 12 karyawan bekerja sebagai IC 1 orang menyatakan tidak tepat 4 orang menyatakan cukup tepat dan 7 orang menyatakan tepat.

#### **Mengikuti SOP (Standar Operasional Prosedur).**

Kegiatan rutin sebelum memulai kerja ialah briefing pagi, yang selanjutnya di sebut SOP (standar operasional prosedur). SOP di lakukan setiap hari senin, rabu, dan jum'at sebelum mengawali kerja. SOP wajib di jalankan oleh Karyawan. dari 82 responden 59 (71,9%) responden menyatakan sering dan 23 (28,0%) responden menyatakan cukup sering. tingkat kepatuhan karyawan terhadap aturan yang di buat oleh perusahaan Indomaret dengan aturan setiap karyawan harus mengikuti SOP kurang tinggi. Hal ini di buktikan dari 82 responden hanya 59 (71,9%) responden menyatakan sering mengikuti SOP setiap harinya, sedangkan 23 (28,0%) responden menyatakan cukup sering. Apabila di cross tabelkan antara berdasarkan sering mengikuti SOP dengan bidang pekerjaan yang di miliki oleh karyawan dari 82 responden, 36 orang sebagai pramuniaga 7 orang menyatakan cukup sering dan 29 orang menyatakan sering. 11 orang sebagai kasir 5 orang menyatakan cukup sering dan 6 orang menyatakan sering. 10 orang halper 2 orang menyatakan cukup sering dan 8 orang menyatakan sering. Keempat responden yang bekerja sebagai admin accounting menyatakan sering dan 7 responden sebagai admin area, 3 orang menyatakan cukup sering dan 4 orang menyatakan sering. 2 responden bekerja sebagai EDP 1 orang menyatakan cukup

sering dan 1 orang menyatakan sering. 12 responden sebagai IC 5 orang menyatakan cukup sering dan 7 orang menyatakan sering.

### **Menjaga Nama Baik Perusahaan Indomaret.**

Apabila karyawan sering melakukan pengecekan berarti karyawan tersebut betul-betul ingin menjaga nama baik Indomaret. dari 82 responden 43 (52,4%) menyatakan sering, 35 (42,7%) responden menyatakan tidak sering dan 4 (4,9) responden menyatakan sangat sering. tingkat kepatuhan karyawan masih rendah dimana 4 (4,9) responden menyatakan tidak sering melakukan pengecekan terhadap barang-barang di Indomaret. Apabila di cross tabelkan antara berdasarkan sering pengecekan barang dengan bidang pekerjaan yang di miliki oleh karyawan dari 82 responden, 36 orang sebagai pramuniaga 4 orang menyatakan tidak sering 11 menyatakan cukup sering dan 21 orang menyatakan sering. 11 kasir 5 orang menyatakan cukup sering 6 orang menyatakan sering. 10 halper 6 orang menyatakan cukup sering dan 4 orang menyatakan sering. 4 responden admin accounting menyatakan sering dan 7 responden admin area 6 menyatakan cukup sering dan 1 orang menyatakan sering. 2 responden EDP menyatakan cukup sering dan 12 responden sebagai IC 5 orang menyatakan cukup sering dan 7 orang menyatakan sering.

### **Memanjakan Konsumen yang Berbelanja.**

karyawan kurang sering menanyakan keperluan apa yang di cari konsumen. Nilai yang di terapkan oleh Indomaret kepada setiap karyawannya dengan aturan karyawan harus memberikan servis yang baik kepada setiap konsumen atau pelanggan Indomaret dengan

menanyakan keperluan apa yang di cari, ternyata kurang di patuhi oleh setiap karyawan hal ini terbukti dari 82 responden hanya 53 (64,6%) responden menyatakan sering menanyakan keperluan apa yang sedang di cari konsumen, sedangkan 6 (7,3%) responden menyatakan tidak sering. Apabila di cross tabelkan antara berdasarkan sering bertanya pada konsumen dengan bidang pekerjaan yang di miliki oleh karyawan dari 82 responden, 36 pramuniaga 4 orang menyatakan tidak sering 11 orang menyatakan cukup sering dan 21 orang menyatakan sering. 11 kasir 4 orang menyatakan cukup sering dan 7 orang menyatakan sering. 10 halper 1 orang menyatakan tidak sering 3 orang menyatakan cukup sering dan 6 orang menyatakan sering. 4 admin accounting 1 menyatakan cukup sering dan 3 rang menyatakan sering. 7 admin area 2 orang menyatakan cukup sering dan 5 menyatakan sering. 2 EDP 1 orang menyatakan cukup sering dan 1 orang menyatakan sering. 12 IC 1 orang menyatakan tiak sering 1 orang menyatakan cukup sering dan 10 orang enyatakan sering.

### **Menyanyikan Mars Indomaret.**

Untuk mengukur kepatuhan karyawan Indomaret terhadap nilai menyanyikan mars Indomaret setiap mengawali kerja dapat diketahui dengan seberapa sering seorang karyawan menyanyikan mars Indomaret. dari 82 responden 53 (64,6%) responden menyatakan sering, 23 (28,0%) responden menyatakan cukup sering dan 6 (7,3%) responden menyatakan tidak sering. Kepatuhan karyawan akan nilai menyanyikan mars Indomaret kurang di patuhi oleh setiap karyawan, hal ini terbukti dari 82 responden hanya 53 (64,6%) responden menyatakan sering menanyakan keperluan apa yang sedang di cari konsumen, sedangkan 6 (7,3%) responden

menyatakan tidak sering. Apabila di cross tabelkan antara berdasarkan sering bertanya pada konsumen dengan bidang pekerjaan yang di miliki oleh karyawan, dari 82 responden, 36 sebagai pramuniaga 6 orang menyatakan tidak sering 7 orang menyatakan cukup sering dan 23 orang menyatakan sering. 11 kasir 5 orang menyatakan cukup sering dan 6 orang menyatakan sering. 10 halper 2 orang menyatakan cukup sering dan 8 orang menyatakan sering. 4 admin accounting 1 orang menyatakan cukup sering dan 3 orang menyatakan sering. 7 admin area 1 orang menyatakan cukup sering dan 6 orang menyatakan sering. 2 responden bekerja sebagai EDP menyatakan cukup sering dan 12 IC 5 orang menyatakan cukup sering dan 7 orang menyatakan sering.

### **Mengutamakan Kepuasan Konsumen.**

Untuk mengukur tingkat kepatuhan seorang karyawan terhadap nilai mengutamakan kepuasan konsumen dapat di lakukan dengan seberapa sering seorang karyawan memberikan senyuman serta teguran yang lembut kepada konsumen. dari 82 responden 66 (80,4%) responden menyatakan sering, 14 (17,1%) responden menyatakan cukup sering dan 2 (2,4%) responden menyatakan tidak sering. karyawan kurang patuh dengan nilai-nilai yang di terapkan oleh Indomaret dengan ukuran seringnya karyawan menyanjikan mars Indomaret, dari 82 responden hanya 53 (64,6%) responden menyatakan sering menyanjikan mars Indomaret dan 6 (7,3%) responden menyatakan tidak sering. Apabila di cross tabelkan antara memberikan senyum dan teguran lembut pada konsumen dengan bidang pekerjaan yang di miliki oleh karyawan, dari 82 responden, 36 pramuniaga 2 orang menyatakan tidak sering 5 orang menyatakan cukup sering dan 29 orang menyatakan sering. 11 kasir 2 orang menyatakan cukup sering dan 9 orang menyatakan sering. 10 halper 1 orang

menyatakan cukup sering dan 9 orang menyatakan sering. 4 admin accounting 2 orang menyatakan cukup sering dan 2 orang menyatakan sering. 7 admin area 1 orang menyatakan cukup sering dan 6 orang menyatakan sering. 2 EDP 1 orang menyatakan cukup sering dan 1 orang menyatakan sering. 12 IC 2 orang menyatakan cukup sering dan 10 orang menyatakan sering.

### **Kesimpulan**

Dari uraian-uraian dan analisis yang telah penulis kemukakan maka pada akhirnya sampailah penulis kepada bagian akhir penulisan ini. Pada bagian ini, penulis akan mencoba untuk menyimpulkan hasil penelitian yang penulis lakukan.

Kesimpulan dalam penulisan ini berkaitan dengan segala upaya yang telah penulis lakukan dalam penelitian ini dengan didasarkan kepada data-data yang telah berhasil penulis kemukakan.

Berikut ini penulis akan menyajikan kesimpulan yang dapat dikemukakan dalam penelitian ini :

1. Responden yang menjadi karyawan di perusahaan Indomaret pada umumnya mempunyai pendapatan menengah keatas, dimana semua karyawan memiliki penghasilan Rp 1.700.000 sebanyak 80 responden dan 2 responden memiliki pendapatan sebesar Rp 2.500.000. dengan pendapatan yang menengah keatas inilah yang menjadikan karyawan selalu tunduk dan patuh dengan nilai dan aturan-aturan yang telah di tetapkan oleh perusahaan.
2. Tempat tinggal yang dimiliki oleh responden menunjukkan sudah makmurnya karyawan, dimana dari 82 responden yang ada 40 responden

memiliki tempat tinggal permanen. Hal ini menunjukkan kesanggupan responden dalam memenuhi kebutuhan papannya. Dengan gaji yang cukup maka responden tidak sulit untuk memenuhi kebutuhan papannya.

3. Responden yang didapat peneliti menyatakan jarang sekali barang-barang di Indomaret hilang, hal ini terbukti dari 82 responden 50% karyawan menyatakan tidak sering kehilangan barang-barang di Indomaret hal ini dikarenakan karyawan Indomaret sangat mematuhi nilai-nilai kejujuran yang telah ditanamkan oleh perusahaan Indomaret.
4. Teman kerja yang ada di Indomaret saling serasi, hal ini dapat dilihat dari seluruh responden terdapat 36 orang menyatakan tidak ada masalah antara sesama pekerja.
5. Ketepatan waktu responden menyatakan betapa patuhnya seorang karyawan dengan aturan-aturan yang ada, dari 82 responden yang ada 48 responden selalu tepat waktu datang kerja.
6. Karyawan Indomaret selalu melakukan pengecekan agar barang yang di berikan kepada konsumen memang barang-barang terbaik hal ini terbukti 82 responden 48 orang menyatakan sering melakukan pengecekan.
7. Faktor-faktor yang mempengaruhi karyawan untuk bergabung sebagai anggota kesatuan di Indomaret yaitu peraturan yang jelas yang diberikan oleh perusahaan Indomaret serta gaji yang cukup yang diterima karyawan.

## Saran

Adapun saran yang ingin penulis kemukakan sebagai berikut :

1. diharapkan kepada masyarakat yang ingin bergabung menjadi karyawan di Indomaret harus memiliki kemampuan dan juga persyaratan yang cukup agar tidak memiliki kendala jika ingin menjadi karyawan di Indomaret.
2. diharapkan kepada karyawan yang telah resmi menjadi karyawan agar dapat menggunakan gaji yang didapatkan untuk keperluan yang berguna. Jangan menghamburkan uang yang di dapat karena untuk mendapatkan uang yang demikian harus bekerja selama satu bulan penuh.
3. diharapkan kepada karyawan agar selalu memberikan pelayanan yang baik terhadap semua konsumen Indomaret, agar terjalin keakraban antara konsumen dengan karyawan sehingga saling menguntungkan konsumen dan juga perusahaan Indomaret.
4. diharapkan kepada karyawan agar tetap menjalin hubungan baik antara sesama pekerja agar tercipta tempat kerja yang nyaman sehingga karyawan selalu merasakan semangat kerja yang tinggi sehingga tidak ada terasa kebosanan ditempat kerja.

## DAFTAR PUSTAKA

- Ahmad abu, 1991, Sosiologi Pendidikan, Rieneka Cipta, Bandung.
- Allman Paula, 2007, An Introduction to The Revolutionary Intellect of Karl Marx, Mountein Review Press, Netherlands.
- Bryan Turner, 2000, Teori Sosiologi Moderitas Postmoderitas, Pustaka Pelajar, jakarta.
- Nasution, 2008, Metode Reseach (Penelitian Ilmiah), Bumi Aksara. Jakarta.
- Wardi Bactiar, 2006, Sosiologi Klasik, PT.REMAJA, Bandung
- Riyanto, 2008, Pengaruh Iklim Kerja Organisaais Terhadap Kepuasan Kerja Karyawan PT. Agung Automall, Skripsi, Pekanbaru.
- Riau Pos, 2010, Konflik Indomaret Dengan Pedagang Kecil, Pekanbaru.
- Rosdawati, 2003, Ukuran Kepuasan Kerja Seorang Karyawan, Rosda Karia, Aceh
- Robbin, Stephen P, 1996, Prilaku Organisasi : Konsep, Kontroversi, Aplikasi, , Edisi Bahasa Indonesia PT. Prenhallindo, Jakarta
- Soekanto, Soerjono, 2003, Sosiologi Suatu Pengantar. PT Raja Grafindo Persada. Jakarta.
- Sugiono, 2009, Metode Penelitian Kuantitatif, R&D. Alfabet, Bandung.
- Seder Mayanti, 2001, Ketidak Puasan Kerja Karyawan Swasta. PT Raja Grafindo, Semarang.
- Siagian, 2008. Tingkat Kepuasan Kerja Masyarakat Desa Danau Tobat, Terhadap Pekerjaan Utama, Universitas Sumatera Utara
- Suharsimi, 2003, Metode Penelitian Kuantitatif, Nuansa, Bandung
- Soedjatmoko, 1983, Dimensi Manusia Dalam Pembangunan, Yayasan Obor Indonesia, Jakarta.
- Thomas Maltus, 2007, Kependudukan Dilema dan Solusi, Nuansa, Bandung
- Zinuddun Maliki, 2012, Rekonstruksi Teori Sosial Modren, Gajah Mada University Press, Jogjakarta.